

Popis realizace poskytování sociální služby

Název poskytovatele	Jistoty Domova, z. ú.
Kontaktní místo	Okružní 250, Mladá Boleslav, PSČ 293 01
Kontaktní telefon	728 985 457, iveta.koudelova@jistotydomova.cz
E-mail	723 908 613, socialnipracovnice@jistotydomova.cz
Druh služby	Pečovatelská služba, dle §40 Zákona 108/2006 Sb.
Identifikátor	38 19 128
Forma poskytování	Terénní
Kapacita	2200 hodin/rok, 42 hodin/týdně, max. 4 klienti v jeden okamžik
Místo poskytování	Město Mladá Boleslav včetně příměstských částí
Posláním služby: je zajistit občanům se zdravotním postižením a seniorům žít důstojně a co nejdéle v jejich domácím prostředí, kde mají své soukromí a pocit bezpečí pokud se dostali do nepříznivé sociální situace.	

Cílová skupina: Osoby se zdravotním postižením od 18 let výše a senioři

Specifikace cílové skupiny:

- osobám, které se z důvodu svého věku, zdravotního stavu a snížené soběstačnosti dostali do nepříznivé sociální situace a potřebují pomoc druhé osoby pro zajištění běžných každodenních činností péče o svou osobu nebo domácnost.

Vymezení nepříznivé situace: Nepříznivou situací rozumíme, že se zájemce o službu nedokáže bez pomoci druhé osoby sám umýt, dojít na WC, obléknout, připravit jídlo nebo pití, nedokáže si nakoupit nebo uklidit domácnost, dojít a vyřídit si své záležitosti na úřadě, lékaře nebo veřejné službě.

Pečovatelskou službu poskytujeme i občanům trvale upoutaným na lůžko, kteří potřebují celodenní péči, za předpokladu spolupráce s rodinným příslušníkem nebo dalšími kteří se na péči podílejí.

Cílem pečovatelské služby je občanům se zdravotním postižením a seniorům pomoci se zachováním jejich zvyklostí a v maximální možné míře zachovat nebo obnovit jejich schopnosti a dovednosti. Zároveň pomoci uplatnit jejich vlastní vůli při rozhodování a udržet jejich sociální vztahy a kontakty se společenským prostředím.

Dostupnost: služba může být poskytována od 7:00 hod. do 21:00 hodin po 7 dní v týdnu. Službu poskytujeme v přirozeném prostředí domácnosti uživatele nebo na místech jim určených k zajištění úkonů některé ze základních činností služby.

Poskytované základní činnosti služby: dle zákona 108/2006 Sb.

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Popis realizace poskytování sociální služby

Zásady poskytování služby: při poskytování služby dbáme profesionálního přístupu, pro klienty jsme partnery a uplatňujeme níže vypsane principy:

- Poskytování služby všem potřebným bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost, ekonomickou situaci a společenské postavení.
- Dodržování zákonů ČR, vnitřní pravidla a závazné předpisy poskytovatele
- Dodržování práv a svobod: dbáme na ochranu základních lidských práv a svobod klientů daných Listinou práv a svobod.
- Zachování důstojnosti uživatelů: pracovníci respektují individualitu a zvláštnosti každé rodiny.
- Respekt na soukromí: pracovníci zachovávají mlčenlivost a dbají, aby uživatel nebyl vystaven nevhodným situacím např. při úkonech osobní hygieny.
- Individuální přístup: pracovníci přistupují ke každému uživateli dle jeho individuálních potřeb.
- Vlastní volba: uživatel má právo při poskytování služby uplatnit vlastní vůli. Rozhoduje o svém vlastním životě je respektován jeho názor.
- Spolupráce s rodinou a dalšími zdroji pomoci: v zájmu uživatele spolupracujeme s osobami zainteresovanými na jeho péči, především s rodinnými příslušníky a zdravotními službami.
- Flexibilita: poskytování sociální služby uzpůsobujeme situacím a změnám potřeb klienta. Služba je vždy nastavena, aby pomohla uživateli v potřebném čase a místě a vyhovovala jeho požadavkům a potřebám.

Pravidla poskytování služby:

- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- Vyhláška 505/2006 Sb.
- Listina základních práv a svobod
- Vnitřní pravidla a metodiky vydané poskytovatelem
- Etický kodex

Cena služby: je v souladu vyhlášky 505/2006, Sb. stanovena „Ceníkem služby“, který je zveřejněn na webových stránkách: www.jistotydomova.cz

Popis realizace služby:

- a) **Přijetí do služby:** Spolu se zájemcem provede sociální pracovnice prvotní sociální šetření k zjištění skutečných jeho potřeb a fyzických a psychických možností. Společně sestaví 1. Individuální plán péče. Zájemce o službu je seznámen se způsobem poskytování služby, tedy s jednotlivými oblastmi, které se poskytované služby budou dotýkat. Dále s ceníkem služby a způsobem vyúčtování a úhrady za službu. Dále je seznámen s podmínkami poskytování služby, zajištěním pomůcek a prostředků k výkonu služby, s podmínkami přístupu do bytu, s nakládáním s dokumentací, s povinnostmi pracovníků při postupování v nouzových a havarijních situacích a s postupy pro podání a řešení stížností.

Popis realizace poskytování sociální služby

- Za zájemce může jednat zákonný zástupce (matka, otec) nebo osoba určená soudním rozhodnutím (opatrovník).

b) **Zahájit poskytování služby** lze až po uzavření „Smlouvy o poskytování sociální služby“ mezi poskytovatelem a zájemcem (jeho zákonným zástupcem).

c) **Zapojení do služby:** uživateli jsou předány kontakty na vedoucí pracovníky s informacemi jaké oblasti pracovníci řeší. S uživatelem je v průběhu poskytování služby přehodnocován a aktualizován jeho individuální plán včetně stanovení nových cílů, tak aby služba naplňovala aktuální změny v potřebách uživatele.

d) **Způsob zajištění služby:** Službu zajišťují min. 4 osobní asistentky, a to především z důvodu zastupitelnosti tak, aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě výpadku asistentky z důvodu např. PN, dovolené. Očekáváme od uživatele jeho aktivní zapojení se při realizaci poskytování úkonů služby i vhodné komunikace s asistentkami. Sděluje jim své požadavky a změny potřeb. Asistentky při úkonech péče využívají dosavadních dovedností uživatele a ponechávají mu prostor pro jejich prohlubování. Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, asistentka provede úkon sama. Klademe důraz na rozvoj samostatnosti, dbáme individuálního přístupu. V rámci služby poskytujeme bezplatné základní sociální poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. úpravou prostředí.

e) **Přerušeni služby:** poskytovatel může přerušit poskytování služby pouze z důvodu

- Od uživatele očekáváme spolupráci s koordinátorkou služby především pro včasné odhlášení plánované návštěvy.
- Poskytovatel může službu přerušit po dobu infekčního onemocnění klienta ((pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida)
- Poskytovatel zruší termín služby z vážných provozních důvodů vzniklých na straně poskytovatele, bránících mu smluvený termín návštěvy realizovat (autonehoda, akutní úraz asistentky apod.)

f) **Ukončení smlouvy:**

- Uživatel může smlouvu ukončit výpovědí bez udání důvodu a bez výpovědní doby. Výpověď musí být písemná. Při ukončení smlouvy musí být dojednány podmínky pro vyrovnání vzájemných pohledávek poskytovatele a uživatele.
- Poskytovatel může smlouvu ukončit pouze z důvodu:
 - Pokud pominuly důvody k poskytování sociální služby. Uživatel přestane splňovat kritéria pro poskytování sociální služby, tj. je natolik soběstačný, že další poskytování sociální služby by bylo v rozporu se základními zásadami zákona o sociálních službách.
 - Došlo ke změně poměrů uživatele, zejména jeho zdravotního stavu, a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální službu, kterou v důsledku této změny Klient potřebuje, případně požaduje.
 - Uživatel hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména, pokud uživatel opakovaně neumožní výkon úkonů sociální služby. Nebo bez závažných objektivních důvodů (např. hospitalizace) nevyužívá sociální službu sjednanou v této smlouvě déle než 1 měsíc a neoznámí poskytovateli důvody pro přerušeni služby.
 - Uživatel se i po opakovaném upozornění chová k zaměstnancům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. slovní a fyzická agrese,

Popis realizace poskytování sociální služby

sexuální obtěžování, vyhrožování...). To neplatí v případě, plynou-li uvedené znaky chování z projevů zdravotního postižení.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. (3) písm. a), b) a e) tohoto článku činí 30 kalendářních dnů, z důvodů uvedených v odst. (3) písm. c) a d) tohoto článku činí 5 kalendářních dnů. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.

- g) infekční onemocnění. Službu poskytujeme pouze po sepsání smlouvy, kde jsou uvedeny přesné termíny čerpání služby, které jsou pro nás závazné. Cena služby je stanovena v souladu zákona o sociálních službách.
- h) Zapojení do služby: uživateli jsou předány kontakty na vedoucí pracovníky, jaké oblasti pracovníci řeší nebo mají povinnost. S uživatelem přehodnocován a aktualizován individuální plán včetně cílů, tak aby služba naplňovala potřeby uživatele.
- i) Poskytování služby: službu zajišťují min. 3 pracovníci přímé péče - pečovatelky, a to především z důvodu zastupitelnosti aby byl zajištěn hladký průběh poskytování služby i v případě výpadku pečovatelky z důvodu PN apod.. Od uživatele se očekává aktivní zapojení se do služby, spolupráce s koordinátorkou služby a jednotlivými pečovatelkami. Sděluje své požadavky a změny potřeb. Pečovatelky při úkonech využívají dosavadních dovedností uživatele a ponechávají mu prostor pro jejich prohlubování. Pokud uživatel ani s podporou úkon nezvládá, pečovatelka provede úkon sama. Klade důraz na rozvoj samostatnosti a dbá na zachování individuálních zvyklostí.
- j) V rámci služby poskytujeme bezplatné základní sociální poradenství pro zlepšení bezpečí uživatele např. vhodnou úpravou prostředí.
- k) Přerušování služby: poskytovatel může přerušit poskytování služby pouze z důvodu závažného infekčního onemocnění klienta ((pásový opar, spála, infekce salmonelami, růže, svrab, příušnice, žloutenka, syfilis, spalničky, zarděnky, meningokokové infekce, infekční mononukleóza, encefalitida).
- l) Ukončení služby: uživatel může službu ukončit bez udání důvodu. Ukončení musí být písemné a výpovědní doba je 7 dní od doručení výpovědi. Uživatel v době výpovědní doby nemá povinnost službu čerpat. Při ukončení služby musí být vyrovnány vzájemné pohledávky mezi poskytovatelem a klientem.

Podání a vyřízení stížnosti: Stížnost může podat uživatel jeho rodinný příslušník nebo osoba blízká. Podání stížnosti: ústně nebo písemnou formou

- Ústně osobně kterémukoliv pracovníkovi, který ji předá nadřízenému
 - Telefonicky: 728 985 457 vedoucí služby
 - Písemně: Jistoty Domova, z.ú., Okružní 250, 293 01 Mladá Boleslav
 - Elektronickou poštou: jistotydomova@seznam.cz
 - Datovou zprávou: t2qkghi
- a) Vyřízení: stížnost mohou řešit vedoucí služby, případně správní rada nebo orgány veřejné moci,
 - b) Lhůta: V případě vyřizování stížnosti vedoucí služby je uživatel seznámen o způsobu řešení stížnosti do 7 dní od podání stížnosti a o výsledku řešení stížnosti je uživatel seznámen nejdéle do 30 dní od podání stížnosti.
 - c) Evidence stížnosti: Každá stížnost je písemně evidována a archivována.

Popis realizace poskytování sociální služby

Materiální a technické zabezpečení:

- Zázemí kontaktního centra je v 1. nadzemním podlaží bez výtahu (počítač, tiskárna, připojení na internet).
- Půjčovna kompenzačních pomůcek.
- Dva služební osobní automobily s umístěním polepů Jistoty Domova, z. ú. - poskytovatel sociálních služeb

Fakultativní úkony: jsou poskytovány nad rámec základních činností služby a jsou účtovány v plně vynaložených nákladech pro jejich zajištění bez kalkulace zisku. Uživatel má právo na seznámení se vzorcem výpočtu za ceny úkonu.

- Dohled nad dodržováním léčebného režimu
- Doprava uživatele služebním vozem
- Dovoz nákupu
- Svoz prádla od klienta do provozovny a odvoz prádla zpět ke klientovi

Aktualizace 26.3.2025

Zhotovila: Iveta Koudelová, ředitelka